

DAFTAR ISTILAH

- Adjusted Importance* : Hasil dari perkalian nilai masing-masing kategori kano dengan nilai kepuasan pelanggan (NKP).
- Absolute Weight* : Hasil penjumlahan dari nilai bobot pada setiap karakteristik teknis yang diperoleh dari nilai korelasi karakteristik teknis dengan *true customer needs*.
- Benchmarking* : Studi mengenai membandingkan dengan unit lain atau perusahaan lain yang lebih unggul di industri yang sama sehingga dapat dipelajari dan diterapkan pada perusahaan sendiri.
- Brainstroming* : Sebuah proses untuk mendapatkan ide dari pertemuan yang dihadiri beberapa pihak maupun kelompok.
- Critical part* : Spesifikasi yang harus dipenuhi untuk melakukan pengembangan kualitas.
- Depth Interview* : Proses memperoleh keterangan lebih lanjut terkait penelitian dimana menggunakan metode wawancara langsung antara pewawancara dengan responden tanpa pedoman (*guide*).
- Direction of Goodness* : Tingkat kepentingan masing-masing karakteristik teknis.
- Fuzzy Logic* : Model matematika yang bertujuan untuk menangani ketidakpastian dengan mengubah data linguistik menjadi data numerik yang presisi.
- Fuzzy numbers* : Angka yang digunakan pada model *fuzzy logic*.
- House of Quality* : Matriks yang merupakan QFD iterasi satu dan bertujuan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen.
- Karakteristik Teknis : Hasil terjemahan dari keinginan konsumen dan dirumuskan oleh tim pengembang perusahaan terkait.
- Part Deployment* : Matriks yang merupakan QFD iterasi dua yang berisi tentang perencanaan produk sehingga dapat mengukur kebutuhan konsumen.
- QFD (*Quality Function Deployment*) : Metode pengembangan produk berdasarkan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
- True Customer Needs* : Atribut kebutuhan pelanggan sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengembangan produk ataupun jasa.
- Voice of Customer* : Kebutuhan dan keinginan konsumen mengenai produk ataupun jasa.